

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit dr. Iqbali Taufan

Amanda Septia Kirana*, Aninda Ranjuswari, Neni Nora Tumanggor, Omah Maemunah, Asral

Universitas Pelita Bangsa

Abstrak: Kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia. Dengan bertambahnya populasi, permintaan akan layanan kesehatan yang berkualitas semakin meningkat, didorong oleh ekspektasi masyarakat yang lebih tinggi sehingga mereka menjadi lebih selektif dalam memilih fasilitas kesehatan. Penelitian kuantitatif ini dilakukan di RS dr. Iqbali Taufan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap pemilihan layanan kesehatan. Jadwal terstruktur selama dua minggu disusun untuk memastikan pelaksanaan penelitian berjalan lancar. Teknik *random sampling* digunakan untuk mengurangi bias dan memastikan data yang representatif, dengan ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin pada tingkat kepercayaan 55% ($Z=0,81$). Tarif merupakan salah satu faktor utama dalam pemilihan rumah sakit, meskipun telah diatur sesuai kebijakan. Pemantauan rutin terhadap fasilitas dan kepatuhan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan untuk memastikan layanan berkualitas tinggi, dengan fokus pada standar prosedur dan waktu pelayanan maksimal.

Kata kunci: Pengambilan Keputusan, Layanan Kesehatan, Rumah Sakit, Kualitas Layanan

DOI:

<https://doi.org/10.47134/par.v2i2.3478>

*Correspondence: Amanda Septia

Kirana

Email: amandaseptiakirana@gmail.com

Received: 08-01-2025

Accepted: 18-01-2025

Published: 01-02-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: Health is a fundamental human need. With population growth, the demand for quality healthcare services increases, driven by higher public expectations that make people more selective in choosing healthcare facilities. This quantitative study, conducted at Rs.dr.IqbaliTaufan, aims to analyze the impact of facilities and services on healthcare service selection. A structured two-week schedule was prepared to ensure smooth research execution. Random sampling was used to reduce bias and ensure representative data, with sample size calculated using Slovin's formula at a 55% confidence level ($Z = 0.81$). Pricing is a key factor in hospital selection, despite being regulated. Regular monitoring of facilities and adherence to Standard Operating Procedures (SOPs) ensures high-quality services, focusing on procedural standards and maximum service time.

Keywords: Decision-making, Healthcare Services, Hospital, Service Provision

Pendahuluan

Seiring dengan bertambahnya penduduk maka kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang berkualitas akan semakin meningkat. Hal ini didukung oleh meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan medis yang menyebabkan masyarakat lebih selektif untuk melakukan pemilihan terhadap jasa fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap

aktivitas dan harapan pada sesuatu pelayanan yang didapatkan (Zulfikar & Ghofar, 2020). Keputusan pemilihan jasa kesehatan dipengaruhi oleh perilaku pembelian. Perilaku pembelian adalah suatu proses yang memfokuskan bagaimana seseorang membuat suatu keputusan untuk menghabiskan sumber daya yang tersedia seperti waktu, uang dan usaha-usaha pada barang-barang konsumsi (Mittal, 2016). Dalam model perilaku konsumen menurut Kotler (2009), rangsangan pemasaran (produk, harga, tempat dan promosi) dan rangsangan lain (ekonomi, teknologi, politik dan budaya) membentuk kesadaran pembeli. Kepuasan pasien dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memosisikan produk perusahaan di mata konsumennya (Yobi et al., 2024). Karakteristik pembeli seperti budaya, sosial, pribadi dan psikologi serta proses pengambilan keputusan lima tahap yang akan menghasilkan keputusan pembelian tertentu. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang di selenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Lorna Lolo et al., 2016). Santoso (2004) juga mengungkapkan, bahwa putusan seseorang untuk memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan tergantung kepada 3 faktor, yaitu: Faktor Predisposisi (*predisposing factor*), Faktor pendukung (*enabling factor*), dan Faktor kebutuhan (*need*). (Atmaja, 2018)

Perilaku pelanggan/konsumen dalam mengambil keputusan memilih fasilitas jasa pelayanan rawat inap dipengaruhi oleh beberapa faktor/komponen antara lain faktor sosial, faktor budaya, faktor individu dan faktor psikologi. Dengan harapan pelanggan memperoleh rasa aman dalam pemenuhan kebutuhan dalam menyelesaikan masalah kesehatannya (Kotler dan Amstrong, 2004). Untuk memenuhi kebutuhan klien, rumah sakit harus meningkatkan pelayanan dan memberikan kepuasan sepadan dengan biaya yang dikeluarkan dengan mutu pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialami (Zulfikar, 2010). Berdasarkan Hal Tersebut Penulis Tertarik Untuk Melakukan Penelitian Tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat Untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dr Iqbal Taufan.

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut sujarweni (2016:2) adalah penelitian yang menghasilkan temuan yang dapat di capai (diperoleh). Pendekatan kuantitatif berfokus pada variabel, yang memiliki fitur tertentu dalam kehidupan manusia. Pendekatan kuantitatif menganalisis hubungan antara variabel dengan menggunakan teori objektif.

1. Tempat dan Waktu Penelitian : Objek tempat pada penelitian ini di lakukan di Rs.dr.Iqbali Taufan, agar penelitian ini berjalan sesuai dengan yang di rencanakan maka penyusunan membuat jadwal dalam dua minggu ke depan supaya tidak ada jadwal yang bentrok dengan jadwal lainnya.
2. Variabel Penelitian : Menggunakan Faktor-Faktor yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen di antaranya m variabel bebas faktor-faktor yang mempengaruhi (X1), pengambilan keputusan (X2), memilih jasa pelayanan (X3), terhadap variabel RS Dr iqbali taufan (Y).
3. Populasi dan Sampel : Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan teknik *random sampling*. Menurut para ahli *random sampilng* sebagai metode yang sangat penting dalam penelitian statistik dan ilmiah karena metode ini dapat mengurangi bias sampling dan memberikan data sampel yang secara umum mewakili populasi.
4. Sampel Untuk menghitung ukuran sampel menggunakan rumus slovin, perlu menghitung ukuran sampel, ukuran populasi, dan *margin of eror*, dengan tingkat kepercayaan 55%, nilai z adalah sekitar 0,81. Jadi, untuk tingkat kepercayaan 55% dengan *margin of error* 5%, ukuran sampel yang diperlukan adalah sekitar 60 responden.
5. Pengumpulan Data : Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada konsumen yang menjadi sampel penelitian. Kuesioner terdiri dari pertanyaan-pertanyaan tertutup dengan skala Likert 5 poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, untuk mengukur tingkat persepsi dan sikap konsumen terhadap *masing-masing* variabel penelitian.
6. Metode Analisis Data : Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan *software* statistik, seperti SPSS atau SEM (*Structural Equation Modeling*), untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Uji regresi berganda akan digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh masing-masing variabel independen (inovasi produk, harga, distribusi) terhadap variabel dependen (keputusan pembelian). Sebelum analisis dilakukan, data akan diuji terlebih dahulu dengan uji validitas dan reliabilitas, Uji Asumsi Klasikal, Uji Linear Berganda, Uji F dan T, Uji Koefisien determinat.

Hasil dan Pembahasan

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur instrumen suatu variabel yang digunakan valid atau tidak valid sebab kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel menggunakan rumus *product moment (person)*. Untuk mendapatkan r tabel dengan responden yang berjumlah 60 orang, dan tarif sigifikansi 0,05 (5%), Di bawah ini adalah sebagai berikut:

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X1.1	71.5268	48.396	.460	.731	Valid
X1.2	71.5625	47.510	.508	.725	Valid
X1.3	71.7589	48.941	.224	.744	Valid
X1.4	71.6161	45.950	.624	.714	Valid
X1.5	71.7589	46.365	.517	.720	Valid
X1.6	71.7054	46.930	.610	.719	Valid
X1.7	71.7589	45.428	.666	.709	Valid
X1.8	71.7054	45.777	.654	.712	Valid
X1.9	71.6964	46.844	.516	.722	Valid
X1.TOTAL	37.9464	13.060	1.000	.762	

Uji validitas variabel pelayanan keperawatan dilakukan terhadap 10 item pernyataan dengan hasil rhitung > rtabel. Maka seluruh item pernyataan dinyatakan validitas.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keteran gan
X2.1	78.2589	54.608	.573	.705	Valid
X2.2	78.3571	54.088	.636	.701	Valid
X2.3	78.3304	56.836	.605	.713	Valid
X2.4	78.4821	57.946	.489	.721	Valid
X2.5	78.2411	57.626	.577	.717	Valid
X2.6	78.2321	57.747	.481	.720	Valid
X2.7	78.1696	59.331	.445	.727	Valid
X2.8	78.1339	59.991	.327	.732	Valid
X2.9	78.2232	58.067	.478	.722	Valid
X2.10	78.1339	58.586	.395	.726	Valid
X2.TOTAL	41.1875	15.829	1.000	.762	

dengan hasil r hitung > r tabel. Maka seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X3.1	75.9643	123.350	.577	.748	Valid
X3.2	75.9464	120.664	.749	.740	Valid
X3.3	76.0000	121.027	.732	.741	Valid
X3.4	75.9018	123.080	.665	.746	Valid
X3.5	75.7321	125.081	.526	.753	Valid
X3.6	76.1518	121.301	.621	.744	Valid
X3.7	75.8661	120.351	.772	.739	Valid
X3.8	75.8661	122.640	.715	.745	Valid
X3.9	76.0804	121.894	.608	.745	Valid
X3.10	75.6429	127.493	.524	.757	Valid
X3.TOTAL	39.9554	33.881	1.000	.876	

Uji validitas variabel Instrumen Konsumsi dilakukan terhadap 10 item pernyataan dengan hasil r hitung > r tabel. Maka seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
Y.1	80.3214	72.490	.666	.738	Valid
Y.2	80.3839	72.095	.740	.735	Valid
Y.3	80.6071	71.358	.690	.733	Valid
Y.4	80.6429	74.033	.592	.744	Valid
Y.5	80.6339	74.306	.590	.745	Valid
Y.6	80.5357	72.828	.677	.739	Valid
Y.7	80.5000	73.063	.627	.740	Valid
Y.8	80.6339	72.216	.668	.737	Valid
Y.9	80.6161	75.212	.494	.750	Valid
Y.10	80.4196	76.246	.413	.754	Valid
Y.TOTAL	42.3839	20.257	1.000	.858	

Uji validitas variabel Instrumen Biaya dilakukan terhadap 10 item pernyataan dengan hasil r hitung > r tabel. Maka seluruh item pernyataan dinyatakan valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah hasil penelitian di mana tempat, kesamaan data dan waktu yang berbeda Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Cronbach Alpha. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Aplha* > 0.60. sedangkan nilai *Cronchbach Alpha* dalam nilai > 0,80 sampai dengan 1,00 dianggap sangat baik atau sangat reliabel Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas instrumen penelitian.

Varibel	Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
Pelayanan Keperawatan	0,762	Cronbach Alpha	Reliabel
Fasilitas	0,762		Reliabel
Biaya	0,876	>0,6 maka reliabel	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,858		Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa koefisien (r) alpha hitung seluruh variabel lebih besar dibandingkan dengan kriteria yang diprasyaratkan sebesar 0,06. Maka hasil pengujian reliabilitas dapat dikatakan seluruh variabel. instrumen reliabel 1.

3. Uji Asumsi Klasik

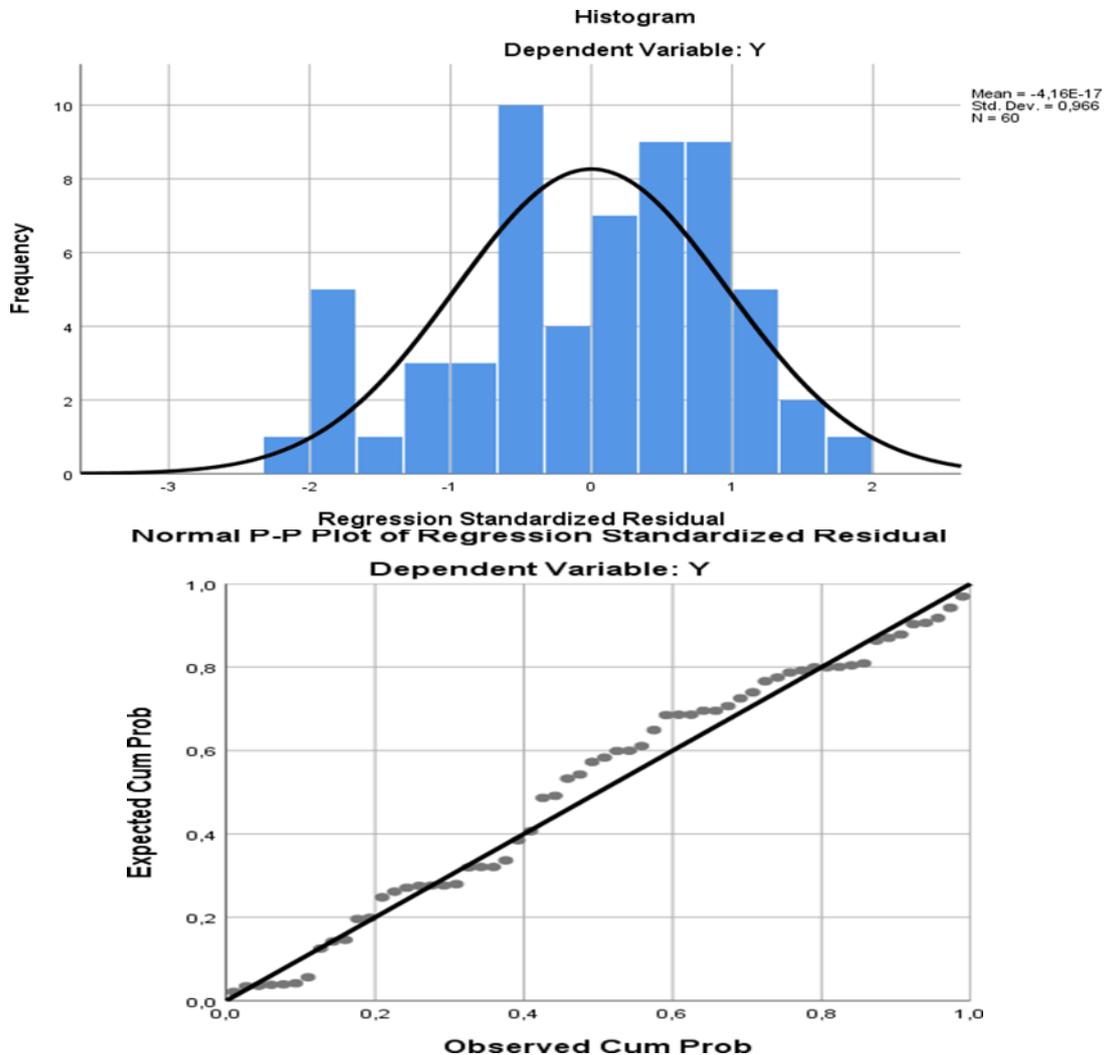
a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui data apakah terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal dan hasil hitung dari keseluruhan variabel lebih besar dari 0,05.

Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized
N	Residual	112
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.77679046
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.071
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.178 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction



Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai Asymp sig residual sebesar $0,178 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan distribusi data regresi adalah bernilai normal. Hal ini juga didukung dan Hasil Uji Histogram diketahui bahwa grafik membentuk gunung atau lonceng, dan berdasarkan Grafik P-P Plot Regresion diketahui bahwa sebaran titik-titik nilai residual menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal.

b. Uji Multikolinieritas

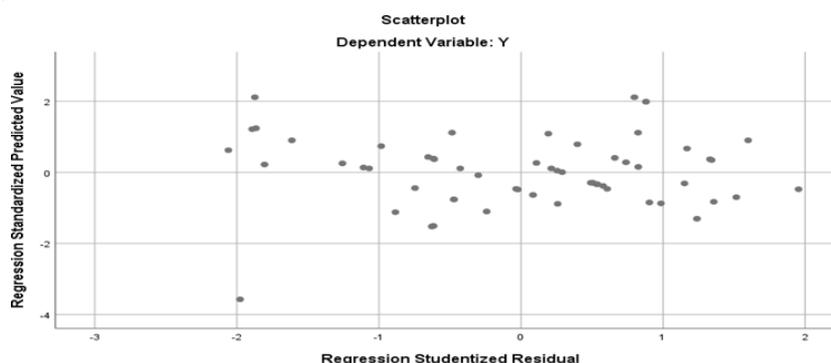
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.661	3.063		1.522	.131
	X1.TOTAL	.425	.105	.341	4.067	.000
	X2.TOTAL	.254	.093	.225	2.725	.008
	X3.TOTAL	.278	.057	.360	4.891	.000

a. Dependent Variable: Y4

c. Uji Heterokedasitas

Uji heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap maka disebut homokedastisitas dan jika varian dan residual berbeda dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya maka disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Dengan dasar penelitian jika nilai sig. > 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas dan jika nilai sig. < 0,05 maka terjadi heterokedastisitas Untuk menguji ada tidaknya heterokedasitas dapat digunakan uji park dan metode grafik scatter plot sebagai berikut:



d. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh hubungan antar variabel dependen (Keputusan Pelanggan) dengan variabel independen (Kualitas Produk, Promosi dan Harga). Di bawah ini akan dibahas mengenai hasil analisis regresi linier berganda yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 25, dengan hasil sebagai berikut.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.661	3.063		.131	.131
X1.TOTAL	.425	.105	.341	4.067	.000
X2.TOTAL	.254	.093	.225	2.725	.008
X3.TOTAL	.278	.057	.360	4.891	.000

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dihasilkan model persamaan sebagai berikut : $Y = 4,661 + 0,425(X1) + 0,254(X2) + 0,278(X3)$

Keterangan model:

1. Nilai konstanta (a) = 4,661. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa adanya faktor Kualitas Produk (X1), Promosi (X2) dan Harga (X3) maka seluruhnya dianggap 0 (nol), maka Keputusan pelanggan menunjukkan nilai konstanta sebesar 2,353.
2. Nilai koefisien (b1) pada variabel (X1) sebesar 0,425 menunjukkan bahwa kualitas produk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau setiap ada kenaikan satu kali pada kualitas produk maka akan meningkat sebesar 0,425. Dan sebaliknya jika ada penurunan satu kali pada kualitas produk maka akan menurunkan kualitas produk sebesar 0,425, dengan asumsi lain adalah tetap.
3. Nilai koefisien (b2) pada variabel (X2) sebesar 0,254 menunjukkan bahwa promosi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau setiap ada kenaikan satu kali pada promosi maka akan meningkat sebesar 0,254. Dan sebaliknya jika ada penurunan satu kali maka promosi akan menurun sebesar 0,254 dengan asumsi lain adalah tetap.
4. Nilai koefisien (b3) pada variabel (X3) sebesar 0,278 menunjukkan bahwa harga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau setiap ada kenaikan satu kali pada harga maka akan meningkat sebesar 0,278. Dan sebaliknya jika ada penurunan satu kali pada harga maka akan menurun sebesar 0,278 dengan asumsi lain adalah tetap.

Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi r²

Koefisien determinasi r² bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah Nol dan Satu. Nilai yang kecil berarti kemampuan suatu variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Berikut hasil uji koefisien determinasi sebagai berikut:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.787 a	.619	.609	2.81509

a. Predictors: (Constant), Harga, Promosi, Kualitas

Produk b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa nilai R-Square sebesar 0,619 atau 61,9% variasi nilai Kepuasan Pelanggan ditentukan oleh peran variabel Kualitas produk, promosi dan harga dan sisanya untuk 38,1 dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar penelitian ini.

2. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen apakah variabel Kualitas Produk (X1), Promosi (X2) dan Harga (X3) benar-benar berpengaruh secara parsial (terpisah) terhadap variabel dependennya yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Uji t pada penelitian dengan cara membandingkan antara thitung dengan ttabel yaitu:

$$\alpha = 0,05$$

$$dk = n - k - 1 = 112 - 3 - 1 = 108 \text{ maka } ttabel = 1,662$$

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.661	3.063		1.522	.131
Kualitas Produk	.425	.105	.341	4.067	.000

Promosi	.254	.093	.225	2.725	.008
Harga	.278	.057	.360	4.891	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen:

1. Hasil pengolahan data untuk variabel Kualitas Produk (X1) diperoleh thitung sebesar 4,067 > ttabel sebesar 1,662 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Keputusan Masyarakat dalam berobat di Rs. Dr. Iqbali Taufan
2. Hasil pengolahan data untuk variabel Promosi (X2) diperoleh thitung sebesar 2,725 > ttabel sebesar 1,662 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh positif Kepuasan Pelanggan Rs. Dr. Iqbali Taufan Hasil pengolahan data untuk variabel Harga (X3) diperoleh thitung sebesar 4,891 > ttabel sebesar 1,662 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Keputusan Masyarakat dalam berobat di Rs. Dr. Iqbali Taufan

3. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui konstanta dari keseluruhan variabel Kualitas Produk (X1), Promosi (X2) dan Harga (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan

(Y) apakah benar-benar memiliki pengaruh simultan (bersama-sama). Uji F dalam penelitian ini dengan cara membandingkan Fhitung dengan Ftabel yaitu :

$$\alpha = 0,05$$

$$dk = F (k ; n - k) = F (3 ; 109) \text{ maka } F \text{ tabel} = 2,70$$

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1392.618	3	464.206	58.57	.000
Residual	855.873	108	7.925	7	b
Total	2248.491	111			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Promosi, Kualitas Produk

4. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa hasil pengolahan data untuk keseluruhan variabel (X_1), (X_2) dan (X_3) diperoleh hasil F_{hitung} sebesar $58,577 > F_{tabel}$ 2,70. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel berpengaruh simultan (bersama-sama) terhadap Keputusan Masyarakat dalam berobat di Rs. Dr. Iqbal Taufan.

Pembahasan Hasil Uji Data

Hasil penelitian membuat hasil bahwa pekerja tenaga kesehatan ataupun pemimpin pengelola pelayanan, perlu meningkatkan dan mempertahankan kemampuan melalui pendidikan dan latihan, Monitoring pelaksanaan kerja dan kelayakan fasilitas dilakukan secara rutin agar lebih berkualitas terutama pada SOP (Standar Operasional Prosedur), yaitu standar prosedur dan standar waktu maksimal agar terwujud pelayanan prima. Keterbatasan penelitian ini adalah lingkup penelitian yang masih terbatas, sehingga generalisasi juga terbatas. Oleh karena itu agenda penelitian selanjutnya semoga dapat memasukkan variabel aspek kelompok dan aspek sistem organisasi yang lebih detail dan jelas. (Sudarma, 2012) Selain itu hasil dari penjelasan kuesioner tersebut membenarkan hipotesis bahwa ada keterkaitan antara kualitas dan kinerja karyawan yang mempengaruhi kepuasan konsumen, serta adanya pengaruh lain yang berkaitan dengan fasilitas pada instalasi rumah sakit.

Simpulan

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat dalam memilih jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dr. Iqbal Taufan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor Kualitas Pelayanan: Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan masyarakat. Persepsi terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan sangat berdampak pada kepuasan pasien.
2. Harga: Meskipun tarif layanan telah diatur, harga tetap menjadi pertimbangan penting bagi masyarakat dalam memilih rumah sakit. Masyarakat cenderung membandingkan harga dengan kualitas yang diterima.
3. Metode Pengambilan Sampel: Penggunaan teknik *random sampling* membantu mendapatkan data yang representatif dan mengurangi bias, sehingga hasil penelitian dapat diandalkan.
4. Analisis Data: Penggunaan alat analisis seperti SPSS memungkinkan pengujian validitas dan reliabilitas data, serta hubungan antar variabel dapat diidentifikasi dengan jelas.
5. Kepuasan Pasien: Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh ekspektasi awal dan pengalaman pelayanan. Hal ini menunjukkan pentingnya manajemen yang baik dalam pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa untuk meningkatkan pemilihan jasa pelayanan kesehatan, rumah sakit perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan penyesuaian harga agar sesuai dengan harapan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Atmaja, N. P. C. D., & Utami, N. M. S. (2018). Analisis Faktor Yang Menentukan Masyarakat Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan Di Upt Kesmas Sukawati I Kabupaten Gianyar Propinsi Bali. *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata*, 13(2).
- Azizah, N., & Raharjo, B. B. (2020). Pengaruh bauran pemasaran terhadap proses keputusan pasien memilih layanan kesehatan. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 4(2), 189-200.
- Fitriani, L., Nur, A. A., Rahayu, R., Jinan, R., Selviana, R. E., Rahman, F., & Laily, Lestari, S. P. (2015). Hubungan Komunikasi Pemasaran dan Promosi dengan Keputusan Memilih Jasa Layanan Kesehatan (Studi pada Rumah Sakit Islam Lumajang). *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 139-147.
- Lorna Lolo, L., Tetap STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo, D., Proqram Studi Profesi Ners Tahap Akademik Stikes Kurnia Jaya Persada Palopo, M., Korespondensi, A., Meranti, J., & Balandai Kecamatan Bara Kota Palopo, K. (2016). *JURNAL VOICE OF MIDWIFERY The Factors That Influence Decision Of Communities On The Selection Of A Health Care Services In Latimojong District 2016*. 05(07), 55–64.
- N. (2021). Keputusan Pemilihan Pelayanan Pengobatan Ditinjau dari Karakteristik Individu dan Aksesibilitas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 2(1), 67–75. <https://doi.org/10.15294/jppkmi.v2i1.47366>
- Nisa, I., & Mudayana, A. A. (2013). Hubungan Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Memilih Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. *Kesehatan Masyarakat*, 030. http://eprints.uad.ac.id/14768/1/T1_1500029347_NASKAH_PUBLIKASI.pdf
- Parendreng, Tasnim, & Kamalia, L. O. (2019). Kontribusi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Untuk Memilih Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(2), 159–169. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/PJKM/article/view/961>
- Ridwansyah, Y. S., & Anggraeni, E. (2023). JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 494–512.
- Zulfikar, M., & Ghofar, A. (2010). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Jombang. *Eduhealth*, 1(1).